



CHAPITRE 1

ÉTABLISSEMENT D'UN PLAN D'ACTION

Introduction

Dans le domaine de la médiation sociale, l'accompagnement des personnes dans la mise en œuvre de leurs démarches auprès des structures est une compétence essentielle, ancrée dans l'approche bienveillante et proactive du médiateur social. Cette compétence se décline à travers une série d'actions coordonnées visant à soutenir les individus dans leur quête d'autonomie, notamment face aux démarches administratives ou institutionnelles souvent perçues comme complexes et intimidantes. Le respect des droits des personnes et la nécessité de maintenir une posture de tiers neutre et impartial sont des principes fondamentaux qui sous-tendent cet accompagnement.

La dimension humaine de ce rôle exige une écoute attentive et empathique, permettant au médiateur de cerner les attentes, les besoins et les éventuelles appréhensions de la personne accompagnée. Cette proximité relationnelle est cruciale pour dissiper les craintes, établir un climat de confiance et, en fin de compte, engager l'individu dans un processus co-constructif actif. Ainsi, il ne s'agit pas simplement d'exécuter des démarches à la place de la personne, mais bien de la guider et de l'éclairer sur les différentes étapes à suivre, tout en valorisant ses capacités et en lui offrant les outils nécessaires pour gagner en autonomie.

L'établissement d'un plan d'action devient alors une étape stratégique. Ce plan, co-construit entre le médiateur et la personne qu'il accompagne, vise à clarifier les objectifs à atteindre, à définir les approches et méthodes les plus appropriées, et à identifier les ressources nécessaires pour mener à bien ces démarches. Dans cette optique, le plan d'action constitue une feuille de route personnalisée qui prend en compte les aspirations de la personne ainsi que les réalités du contexte institutionnel. Il est fondamental que ce plan soit perçu non seulement comme un guide technique, mais aussi comme un support moral, renforçant l'autonomie de l'individu et son cheminement vers une plus grande inclusion sociale et citoyenne.

Explication du cours

Établissement d'un plan d'action

L'établissement d'un plan d'action est une étape cruciale dans le processus d'accompagnement d'une personne dans la mise en œuvre de ses démarches auprès d'une structure. Ce processus nécessite une compréhension claire des besoins de la personne, de ses capacités, et des ressources à sa disposition. Dans ce contexte, il est essentiel de définir des objectifs précis, de prioriser les étapes et de mobiliser les ressources nécessaires pour atteindre ces objectifs.

Identification des objectifs et des priorités

Pour établir un plan d'action efficace, la première étape consiste à identifier clairement les objectifs que la personne souhaite atteindre. Par exemple, si une personne cherche à obtenir des allocations de soutien, l'objectif principal serait de compléter et de soumettre les formulaires nécessaires. Pour ce faire, il pourrait être nécessaire de collecter des documents justificatifs, de planifier des rendez-vous avec des conseillers sociaux, et de préparer des questions à poser lors de ces rendez-vous.

Évaluation des capacités et besoins de la personne

Il est crucial d'évaluer les capacités de la personne à accomplir les tâches nécessaires. Cela inclut une évaluation de ses compétences numériques, sa capacité à comprendre les procédures administratives et sa disponibilité. Par exemple, une personne souffrant de troubles visuels pourrait nécessiter un soutien accru sous forme de documents en braille ou d'applications de lecteur d'écran pour remplir des formulaires en ligne.

Planification des étapes

Une fois les objectifs identifiés et les capacités évaluées, il est temps de planifier les étapes du processus. Cela implique de découper le processus en tâches gérables. Par exemple, si le but est d'obtenir un certificat de citoyenneté, les étapes pourraient inclure la collecte de pièces d'identité, la recherche sur les exigences légales, la rédaction de formulaires et la prise de rendez-vous à l'agence pertinente.

Mobilisation des ressources

Une fois le plan d'action établi, il est important de mobiliser les ressources nécessaires pour chaque étape. Cela peut inclure des ressources humaines, telles que des conseillers ou des bénévoles, ainsi que des ressources matérielles, comme l'accès à un ordinateur ou à Internet pour remplir des formulaires en ligne. Dans certains cas, il peut être nécessaire de se coordonner avec d'autres organismes pour obtenir de l'aide ou accéder aux ressources nécessaires.

Exemples de mise en œuvre

Prenons l'exemple de Maria, une mère célibataire qui cherche à obtenir une aide au logement. Son plan d'action pourrait comprendre les étapes suivantes :

1. **Collecter les documents nécessaires:** Preuve de revenus, documents d'identité, et relevés de bank de sa situation financière.
2. **Rencontrer un conseiller social:** Pour obtenir des conseils sur les programmes d'aide au logement disponibles et se faire assister dans le processus de demande.
3. **Compléter la demande d'aide au logement:** Avec l'aide du conseiller social, s'assurer que tous les champs du formulaire sont remplis correctement.
4. **Soumettre la demande:** Fournir tous les documents requis à l'organisme de logement concerné.
5. **Suivre la demande:** Vérifier régulièrement l'état de la demande et répondre à toute demande d'information supplémentaire de l'organisme de logement.

Suivi et évaluation

Une fois le plan d'action en cours, il est important d'évaluer régulièrement les progrès réalisés et d'ajuster le plan au besoin. Cela peut inclure la modification des étapes, la réallocation des ressources, ou l'adaptation des objectifs si les circonstances changent.

Glossaire

- **Plan d'action:** Document structurant les étapes nécessaires pour atteindre un objectif précis.
- **Objectif:** Résultat souhaité à atteindre à l'issue d'un processus.
- **Capacité:** Aptitude d'une personne à accomplir une tâche ou une série de tâches.
- **Ressources:** Moyens humains ou matériels nécessaires pour accomplir une tâche.
- **Suivi:** Processus d'évaluation continue des progrès réalisés pour atteindre un objectif.
- **Évaluation:** Mesure de l'efficacité d'un processus ou d'une stratégie en fonction des objectifs fixés.

En fournissant un cadre structuré pour la mise en œuvre des démarches, l'établissement d'un plan d'action favorise l'autonomie de la personne et améliore ses chances de réussite dans l'atteinte de ses objectifs.

Étude de cas

Pour illustrer la compétence "Accompagner la personne dans la mise en œuvre de ses démarches auprès d'une structure", nous allons examiner le cas d'Émilie, une jeune femme de 28 ans vivant dans un quartier prioritaire de la ville. Émilie rencontre des obstacles pour accéder à certains services administratifs en ligne en raison de ses compétences numériques limitées. Son objectif est de renouveler son allocation de soutien au logement.

Contexte

Émilie a été informée par courrier de l'obligation de renouveler sa demande d'allocation avant la fin du mois. Cependant, elle craint de ne pas pouvoir atteindre cette échéance en raison de son manque d'accès à un ordinateur et de ses compétences numériques limitées. Alex, un médiateur social, est sollicité pour l'aider dans ce processus.

Déroulement de l'accompagnement

1. Prise de contact et compréhension des besoins :

Alex rencontre Émilie pour discuter de sa situation. Au cours de cet entretien, il pratique l'écoute active pour mieux comprendre les difficultés spécifiques d'Émilie, notamment son manque de familiarité avec les outils numériques. Alex s'assure que toutes les informations fournies par Émilie restent confidentielles, respectant ainsi le cadre déontologique de la médiation sociale.

2. Établissement du plan d'action :

- **Objectif** : Renouveler l'allocation de soutien au logement.
- **Étapes** :
 - Comprendre les documents requis pour le renouvellement.
 - Accéder au compte en ligne d'Émilie sur le site de l'administration.
 - Remplir le formulaire de renouvellement.
 - Soumettre la demande avant la date limite.

Alex et Émilie conviennent de se rencontrer une fois par semaine pour réaliser ces étapes. Ils fixent des objectifs réalistes pour chaque session afin de progresser efficacement.

3. Sélection et mobilisation des ressources :

Alex identifie les ressources disponibles pour Émilie, telles que l'accès à un ordinateur au centre social local. Il explique à Émilie l'utilisation d'Internet et des bases de navigation nécessaires pour accomplir ses démarches.

4. Mise en œuvre de l'accompagnement :

Lors de chaque session, Alex guide Émilie dans l'utilisation des outils numériques, lui montrant patiemment comment accéder et naviguer sur le site internet de

l'administration. Il s'assure qu'Émilie comprend chaque étape du processus et l'incite à poser des questions pour dissiper tout doute.

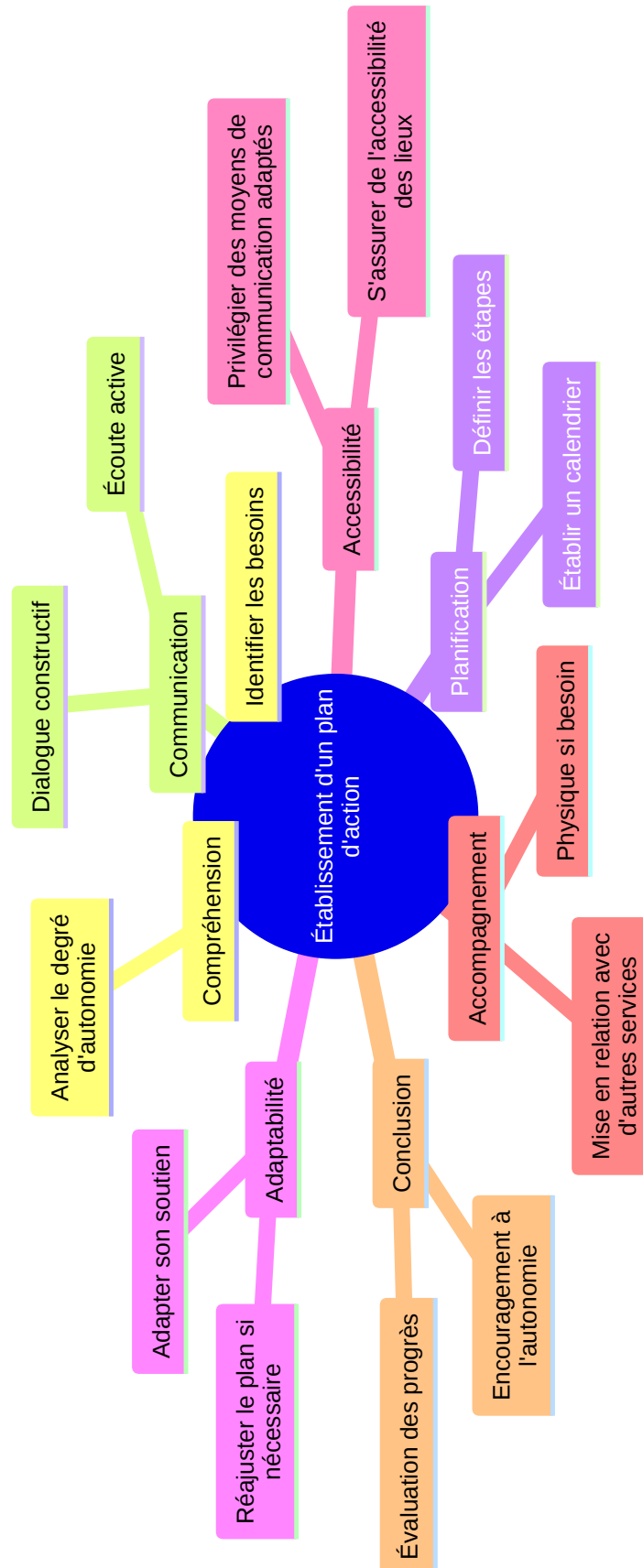
5. Évaluation et réajustement :

Après chaque session, Alex et Émilie réévaluent le plan d'action, apportant des ajustements si nécessaire. Alex veille à ce que le rythme des sessions convienne à Émilie et qu'il soit en adéquation avec ses progrès.

Conclusion

Grâce à cet accompagnement structuré, Émilie réussit à soumettre sa demande dans les délais impartis et gagne en autonomie pour ses démarches futures. Ce cas d'étude montre comment, en appliquant les principes du référentiel, notamment la compréhension des besoins de la personne et l'élaboration d'un plan d'action ajusté, le médiateur social peut jouer un rôle clé dans l'accessibilité aux droits pour tous, en renforçant le pouvoir d'agir des personnes accompagnées.

À retenir



À retenir

Lors de l'établissement d'un plan d'action pour accompagner une personne dans ses démarches auprès d'une structure, il est essentiel de respecter les choix et l'autonomie de cette personne. Ce processus commence par l'identification des besoins spécifiques et des ressources disponibles de la personne, tout en tenant compte de son rythme et de ses difficultés potentielles. L'accompagnement physique peut être nécessaire, en particulier pour s'assurer de l'accessibilité des locaux et des moyens de communication pour les personnes en situation de handicap. Il est crucial de formuler des étapes claires et concertées dans le plan d'action, facilitant ainsi une résolution proactive des problèmes tout en préservant la dignité et le libre choix de la personne. L'accompagnement doit non seulement viser à informer et guider, mais aussi à habiliter la personne à résoudre ses problèmes de manière indépendante lorsqu'elle le peut.

Conclusion

Pour élaborer un plan d'action dans l'accompagnement des démarches auprès d'une structure, plusieurs étapes clés doivent être suivies, en tenant compte de l'indépendance et des choix personnels de l'individu :

1. **Identification des Objectifs** : La première étape consiste à déterminer précisément ce que la personne souhaite accomplir. Cela nécessite une écoute attentive et parfois des discussions pour clarifier ses priorités et besoins.
2. **Évaluation des Ressources et Besoins** : Il est important d'évaluer les ressources déjà à la disposition de la personne, telles que les compétences, le soutien familial ou social, ainsi que les obstacles potentiels qu'elle pourrait rencontrer. Cela permet d'adapter le plan d'action aux capacités et limitations actuelles de l'individu.
3. **Définition des Étapes** : Une fois les objectifs clairs et les ressources évaluées, il faut détailler les étapes spécifiques nécessaires pour atteindre chaque objectif. Cela peut inclure des actions tangibles telles que remplir des formulaires, organiser des rendez-vous ou rechercher des informations.
4. **Planification Temporelle** : Établir un calendrier réaliste est crucial pour maintenir l'individu motivé et sur la bonne voie. Cela implique de fixer des délais pour chaque étape et de planifier des points de contrôle réguliers pour évaluer la progression.
5. **Mobilisation des Soutiens** : Assurez-vous que la personne dispose du soutien nécessaire, qu'il s'agisse d'accompagnement matériel, moral ou technique. Cela pourrait inclure l'engagement de professionnels, de services sociaux ou d'autres ressources externes.

6. **Ajustement et Révision** : Un plan d'action doit être flexible. Des révisions régulières sont nécessaires pour s'assurer qu'il reste pertinent et efficace face à des changements de circonstance ou de priorités.

En suivant ces étapes, l'accompagnement devient structuré et orienté vers des résultats concrets, tout en respectant le rythme et l'autonomie de la personne, ce qui est essentiel dans la relation de médiation sociale.

Annexes

Pour accompagner la mise en œuvre d'un plan d'action, voici quelques sources fiables en français qui peuvent être utiles aux étudiants :

Articles et Documents Officiels

1. **Plan d'accompagnement des étudiants 2023-2026 de l'ISFCE**
Ce document présente un plan d'accompagnement visant à coordonner les activités liées au suivi et à l'accompagnement des étudiants. Il inclut des objectifs tels que clarifier les projets d'étude, anticiper les décrochages, et faciliter l'inscription ou le maintien en formation[1].
2. **Plan d'action 2022—2027 pour la santé et le bien-être des étudiants**
Ce plan, élaboré par le ministère de la Culture, vise à améliorer les conditions d'études et le bien-être des étudiants dans les écoles d'architecture et de paysage. Il propose des actions pour renforcer la politique en faveur de la santé et du bien-être[5].

Vidéos YouTube

1. **Faire de la recherche avec ChatGPT**
Cette vidéo présente des techniques pour effectuer des recherches efficaces en utilisant ChatGPT. Elle couvre comment trouver des sources fiables, évaluer leur fiabilité, et les exploiter pour atteindre des objectifs de recherche[2].
2. **Prompt YouTube Video Summarizer**
Ce prompt permet de résumer des vidéos YouTube en extrayant les points clés, offrant une synthèse concise des informations essentielles. Cela peut être utile pour gagner du temps et décider si une vidéo complète mérite d'être visionnée[4].

Modèles de Plan d'Action

1. **Modèles de plan d'action**
Cet article explique comment créer un modèle de plan d'action efficace pour transformer des objectifs en réalité. Il propose des étapes claires pour définir les objectifs, créer des tâches, allouer des ressources, définir des délais, et surveiller les progrès[3].

https://www.isfce.org/public/pdf/plan_accompagnement/plan_2023-2026.pdf

<https://www.youtube.com/watch?v=XRWxi6Hf53I>

<https://blog.softexpert.com/fr/modeles-de-plan-daction/>

<https://www.aiprm.com/fr/prompts/marketing/social-media/1802417457823211520/>

http://www.paris-lavillette.archi.fr/uploads/PEDAGO/2021-2022/MISSION%20SANTE%20BIEN%20ETRE/Plan-sante_2022%20WEB.pdf